	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/06/24 Hora: 12:12 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 158-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	1: GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. 2. IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 13/10/2020, el consumidor _____, interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó que <i>“compró 3 boletos con la agencia all american travel para poder viajar en abril del año 2020 hacia Israel con la aerolínea Iberia, pero por motivos de la pandemia por Covid- 19, el viaje no se pudo realizar. El consumidor ha solicitado el reintegro de su dinero, pero no le dan respuesta”</i>.</p> <p>Según el consumidor los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos”</i>, relacionado al artículo 4 literal b) de la LPC que regula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: <i>“Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”</i>, y con el artículo 13-D letra b) de la citada ley, que regula el derecho a la reversión de pagos cuando: <i>“b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que las proveedoras denunciadas y el consumidor denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A. no se presentó a dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 53 y 66), pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por la GAD, sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia. Para el caso de la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., sí se presentó a una de las audiencias conciliatorias (f. 52), pero no asistió a la segunda audiencia a la que fue convocada (f. 65), y en razón de ello, el consumidor presentó escrito en el que manifestó su deseo de desistir de la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos y se iniciara el respectivo procedimiento administrativo sancionador (f. 67).</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme a los artículos 112 inc. 2º y 143 letra a), ambos de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con siete minutos del día 12/09/2023 (fs. 70-72).</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“El consumidor solicita el reintegro de su dinero, ya que el servicio no fue prestado. De conformidad con los artículos 4 literal b, 13-D b) y 44 literal k) todos de la Ley de Protección al Consumidor”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 70-72—, se le imputa a las proveedoras denunciadas la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”.*

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC manda para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”* (resaltados son propios). Todo ello, tiene su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si las supuestas infractoras, proporcionaron de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de las proveedoras* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V.,

e IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., pues en resolución de fs. 70-72 se les concedió el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporaran por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran conveniente, la cual fue notificada en fechas 20/09/2023 y 22/09/2023 (fs. 74 y 75); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de las proveedoras en esa etapa.

B. Posteriormente se abrió a prueba el procedimiento (f. 76), por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, resolución que fue notificada a las proveedoras en fechas 13/10/2023 y 26/10/2023. En esta etapa procedimental, ambas proveedoras comparecieron a ejercer su derecho de defensa, por medio de escritos y anexos presentados por sus apoderados (fs. 79 al 88 y 90 al 92), exponiendo los argumentos que se detallan a continuación:

1. El día 24/10/23 se recibió escrito firmado por la licenciada _____, en su calidad de apoderada general judicial de GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. (fs. 79 y 80), mediante el cual expone argumentos de defensa, manifestando que su representada es solo una distribuidora de los servicios que sus principales le autorizan vender en su nombre, figura jurídica que se encuentra en el Código de Comercio del art. 392 al 399 literal “b”, y que por lo tanto las acciones de su representada no se adecúan a la infracción que se señala, debido a que el único servicio que ofrece su poderdante es el de asesoramiento, y que éste termina cuando el asesor de ventas le entrega el contrato de transporte aéreo al cliente. Finalmente, expone que la agencia de viajes de la que es apoderada, gestionó la emisión de bonos, logrando que se le autorizaran estos, y que estos fueran trasferibles del consumidor a su hija y a una persona más, aclarando que el consumidor y la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. conciliaron extrajudicialmente. Con su escrito incorporó documentación con la que pretende probar sus argumentos, y este Tribunal en resolución de folio 93, le corrió traslado al consumidor para que se pronunciara respecto del supuesto arreglo conciliatorio alcanzado, pero no se obtuvo respuesta por parte del denunciante.

2. En fecha 25/10/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado _____ apoderado general judicial de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. (fs. 90 y 91), menciona que el día 01/02/2023 se presentó un escrito en el Centro de Solución de Controversias, con el objeto de aclarar que la dirección en donde se están enviando las notificaciones, es incorrecta: en mostrador que se encuentra ubicado en las oficinas de Iberia en el Aeropuerto Internacional “San Óscar Arnulfo Romero y Galdámez”, siendo la dirección correcta:

_____, San Salvador, mencionando que dichas notificaciones se

consideran nulas, por no haberse realizado en el lugar señalado y el domicilio de la sociedad de acuerdo a las normas procesales, además agrega correo electrónico para realizar futuras notificaciones y autoriza persona para que pueda presentar y recibir cualquier documentación relacionada con esta petición.

C. En virtud que todos los argumentos esgrimidos por los apoderados de las proveedoras, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: “*Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio —certeza objetiva—; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate*” (resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA, dispone: “*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*”.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC respecto de los hechos denunciados contra IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A., por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual solamente será valorada por este Tribunal la pertinente, consistente en:

1. Fotocopia de recibo de ingresos No. emitido por “All American Travel”, en donde se detalla el precio de los tres boletos aéreos por el valor \$5,024.35 dólares (f. 3), el cual acredita la relación de consumo entre el consumidor y la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V.
2. Fotocopias de itinerarios de vuelos de fecha 13/06/2020, emitidos por la aerolínea Iberia (fs. 5, 6 y 12), en el que se refleja los datos de los boletos aéreos, números de vuelos correspondientes al servicio que sería prestado por IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., con lo que se acredita la vinculación con dicha proveedora.
3. Documento de asistencia de viajes, proporcionado por la agencia de viajes “All American Travel”, en donde se detalla características del producto de asistencia, exclusiones y limitaciones (fs.7-10).

4. Impresión de correos electrónicos enviados por la hija del consumidor en fecha 14/04/2020 y 08/05/2020, hacia una empleada de “All American Travel”, en donde les solicita el reintegro de los tres boletos aéreos con destino hacia Israel, así mismo el reembolso del seguro de viaje de sus padres (fs. 15, 16 y 19).
5. Impresión de correo electrónico enviados en fecha 08/05/2020 y 09/10/2020 por el Gerente de Ventas de “All American Travel”, en donde contesta a correo que antecede, mencionando que no están dando reembolsos de los boletos a los clientes, y que la flexibilidad que les están dando es un cambio de fechas sin penalidad y alargado el plazo para ocupar su boleto hasta el día 31/03/2021, además les menciona que Iberia les está enviando un *voucher* bono, por el valor de cada uno de sus boletos (fs. 17, 18 y 20).
6. Impresión de correos electrónicos entre personal de “All American Travel” en los que presuntamente el consumidor cedió unos bonos de la aerolínea Iberia a su hija, y que aparentemente se emitieron dos boletos con la redención de esos bonos (fs. 86 al 88).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los precitados documentos que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La vinculación entre el consumidor y las denunciadas, en virtud de la compra de 3 boletos aéreos que según se detalla en “*Recibo de Ingresos No.*”, fue por la cantidad de \$5,024.35 dólares, suma entregada a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., y servicio que sería brindado por la proveedora IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA., S.A. (fs. 3, 5, 6 y 12).
2. Que, según itinerario de boletos aéreos, con fecha de salida el día 17/04/2020 de San Salvador, y regresando el día 30/04/2020, se comprueba que el viaje ya poseía una fecha en específico para realizarse por el consumidor, su esposa y su hija. No obstante, el viaje fue pospuesto, pues es un hecho público y notorio que, a la fecha programada para el viaje, existían restricciones portuarias internacionales por la pandemia de Covid-19 (fs. 5, 6 y 12).
3. Además, con las impresiones de correos electrónicos enviados por la hija del consumidor hacia personal de “All American Travel” (GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V.), se acredita una petición de reembolso de los 3 boletos aéreos y de dos seguros de viaje contratados (fs. 15, 16 y 19).
4. Así también con la impresión de los correos electrónicos enviados de parte de personal de “All American Travel” a la hija del consumidor, se comprueba la negativa de GRUPO

INVERSIONES, S.A. de C.V. a devolver las cantidades de dinero que el consumidor pagó por los boletos y seguros de viaje, fundamentando su decisión en que ninguna aerolínea está realizando reembolsos, y por tanto, IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA., S.A. les esta enviado bonos por el valor de cada uno de sus boletos, para poder ser usados posteriormente (fs. 17, 18 y 20).

5. En impresión de correos electrónicos entre personal de "All American Travel", se logra identificar que la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. realizó gestiones para la redención de bonos que IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA., S.A. había ofrecido como alternativa de devolución al consumidor, presuntamente para dos boletos emitidos por la línea aérea Iberia, a nombre de los señores: _____ y _____

(f. 88). Sin embargo, los montos aparentes de redención no coinciden con la cantidad original pagada por el consumidor, ni hay prueba que acredite fehacientemente que dichos boletos sí fueron redimidos, y que el monto de los mismos coincide completamente con el monto originalmente pagado por el consumidor.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal advierte que al tenor de los comprobantes de pago y de boletos aéreos, agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., por el servicio de transporte aéreo de pasajeros que sería brindado por la proveedora IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A., el consumidor denunciado erogó una cantidad de dinero por un servicio que no fue prestado de acuerdo a lo solicitado, por las razones ya expuestas, pero no consta que las proveedoras, hayan efectuado la devolución del dinero al denunciante según lo requerido.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por las proveedoras denunciadas, ya que no aportaron ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber atendido a la pretensión del consumidor, que en específico era el reintegro del dinero cancelado por los 3 boletos aéreos, devolución que no se pudo realizar. Por el contrario, existen indicios, que en la etapa de medios alternos de solución de conflictos tramitada por la GAD, una de las proveedoras ofrece únicamente brindar "Bonos", los cuales pueden ser transferibles o utilizados en fecha posterior a las solicitadas, es decir que, a pesar de no haberse prestado el servicio, la alternativa de solución propuesta no abarcaba la devolución del dinero.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, el artículo 1 de la LPC, delimita que "*El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores*" (el resaltado es propio), y en concordancia con ello, este Tribunal ya ha sostenido en pronunciamientos previos que: "*si algo caracteriza especialmente al derecho de consumo es precisamente su finalidad protectora a un ámbito concreto de personas: los consumidores y usuarios. Así, la doctrina es unánime en reconocer el carácter tuitivo del referido*

derecho, estableciendo que, dicho carácter, es la razón que justifica su existencia, comparando la relación consumidor-proveedor con la de trabajador-empleador”¹. Es decir, el Derecho de Consumo, es un derecho social cuya finalidad es precisamente la efectiva tutela de los derechos de los sujetos identificados como consumidores, buscando el equilibrio de la relación jurídica con los proveedores ante la asimetría natural de dicha vinculación, que se asemeja al Derecho Laboral, que también busca poner en un plano de equilibrio la relación entre trabajador y empleador.

Es así, que en el presente caso, en el que se ha acreditado que el servicio de transporte aéreo contratado no fue prestado, y aunque la causa por la que no se realizó no es imputable al consumidor y tampoco a las proveedoras, este Tribunal no puede obviar el hecho que la devolución del dinero al consumidor, es un derecho que les asiste por mandato de ley, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 letra b) de la LPC: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) b. Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados” (los resaltados son propios), y que no es posible permitir que las proveedoras obtuvieran un beneficio oneroso, en virtud del dinero que el consumidor entregó esperando como contraprestación un servicio que no se dio.

Por tanto, a juicio de este Tribunal, ante la imposibilidad de la prestación del servicio de transporte aéreo contratado, **correspondía a las proveedoras efectuar la devolución del dinero pagado por el consumidor**, y no sólo con “Bonos voucher”, o certificados de crédito a favor, que pretende atar al consumidor a una prestación de un servicio a futuro, y no entregar el dinero como bien fungible, para que el consumidor pudiese disponer libremente del mismo como parte de su patrimonio, que en el caso de mérito no fue acreditado, pues si bien es cierto la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. intentó probar que los bonos habían sido canjeados por otros boletos aéreos, no se acredita una aceptación expresa por parte del consumidor, ni tampoco hay documentos con fuerza probatoria que sustenten que la cantidad total del monto pagado inicialmente, haya sido redimido.

En esa línea, es importante señalar también la **responsabilidad solidaria** de las proveedoras respecto de los hechos denunciados, y sobre ello, la jurisprudencia ya ha reconocido este tipo de responsabilidad entre *agencias de viajes* (intermediarios) y *aerolíneas* (prestatarios de servicio), así el Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia sostuvo que las agencias de viaje: “al facturar todos los segmentos de vuelo estaba obligado no solo a vender los boletos, sino a detallar minuciosamente las políticas relevantes de la aerolínea, realizando la advertencia de las pérdidas de

¹ Resolución Final del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, expediente 192-2013 ACUM.

segmentos de vuelos restantes a los consumidores o de coadyuvar a la reparación de los daños sufridos por estos; hechos que no se dilucidan que ocurrieron en el presente caso”².

Además, en la misma sentencia en comento, el referido juzgado señaló que en las relaciones de consumo entre las agencias de viaje y sus clientes, les eran aplicables los artículos 35 y 36 de la LPC – relativas a la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios– por lo que, las agencias de viaje, al ser **uno de los eslabones de la cadena de venta y distribución de los servicios de venta de paquetes turísticos, la ley les otorga responsabilidad solidaria conjuntamente con las aerolíneas u otros proveedores relacionados a los servicios que ofrecen.**

En conclusión, de la valoración de la prueba que consta en el presente expediente y sobre el fundamento de la jurisprudencia y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador, tiene por acreditada la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* a las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. e IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

7 Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina

² Sentencia del Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, pronunciada a las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del día 10/11/2022, en el proceso 8-22-ST-COPA-4CO 07-PA-2022.

administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de las proveedoras denunciadas, este Tribunal considera necesario analizar si han obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de las proveedoras, pues éstas no atendieron con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializan, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del

infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., e IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 70 al 72).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador las proveedoras han mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, y las reglas de la sana crítica, este Tribunal ha verificado el listado de medianos y grandes contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, donde la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. se encuentra clasificada como **mediana contribuyentes**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de las sanciones pecuniarias y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Así también, respecto de la proveedora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A., se realizó una investigación financiera de la infractora, que aunado a que es un hecho público y notorio que la proveedora es una aerolínea con operaciones mundiales, que realiza actividades comerciales en El Salvador (según acta 2369 de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, de fecha 11/10/2011, en la que se autoriza el establecimiento de una sucursal en el país y cuya escritura de constitución se encuentra inscrita el 04/04/2011 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio de El Salvador), se concluye

que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *gran empresa*³, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de las proveedoras, pues al ser entidades comerciales dedicadas a la venta de boletos y prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros, entre otros, se espera que cumplan con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, o ante la imposibilidad de ello, la efectiva devolución de lo pagado por los consumidores, situación que no consta acreditada en el presente expediente, pese a que el consumidor, a través de su hija, puso en conocimiento a las proveedoras de su solicitud de reembolso, y no se comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento por parte de IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A.—, que hayan atendido la pretensión del consumidor ante la no prestación del servicio de transporte aéreo contratado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. e IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

³ Informe Financiero Anual 2020 International Consolidated Airlines Group (IAG), consultado el 16/02/2022 en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2020/18814.pdf>

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones por parte de las proveedoras es directa y conjunta, pues se acreditó que cada una de las proveedoras, tanto GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. como IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplieron con la prestación del servicio contratado por el consumidor , de forma oportuna y eficiente; específicamente la agencia de viajes por no ser un canal entre la aerolínea y el denunciante al momento de presentarse la reclamación (pese a que fue quien recibió el dinero directamente), pues su responsabilidad no se limita únicamente a la venta de los boletos aéreos, sino al acompañamiento del consumidor hasta la verificación del efectivo cumplimiento de lo ofrecido a su cliente, y la aerolínea que ante la no prestación del servicio, no atendió la solicitud de devolución, y únicamente pretendía atar al consumidor a opciones que le obligaban a tener que usar o ceder a futuro bonos redimibles únicamente con la misma aerolínea.

En este aspecto, si bien es cierto hay indicios que GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. intentó gestionar la redención de bonos, no se puede ignorar que era IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., la más idónea para comprobar eso, ya que como aerolínea debe contar entre sus registros, con un detalle de los boletos emitidos a sus clientes, así como de los costos de cada boleto y la identidad de los pasajeros que los utilizan, situación que no consta acreditada en el presente expediente, de tal suerte que no fue posible para este Tribunal, tener plena certeza de una devolución efectiva al consumidor, conforme a su pretensión.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero (\$5,024.35 dólares) por la contratación de servicios de transporte aéreo, que no le fueron prestados en la forma pactada y tampoco le fue devuelto el dinero pagado.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo⁴ en las infractoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. e IBERIA, LINEAS AEREAS DE

⁴ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración

ESPAÑA S.A., quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopten las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta ilícita no resulte más ventajosa para las infractoras que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a las infractoras pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que las proveedoras son *personas jurídicas* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, respecto de GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. es la de una *mediana contribuyente*, y respecto de IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A., es la de una *gran contribuyente*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por las proveedoras denunciadas, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionaron un perjuicio económico con la conducta cometida (\$5,024.35 dólares); resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el

Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., e IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., han mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a del romano VIII, pues omitieron presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., una multa de CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTISIETE DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,627.15), equivalentes a dieciocho meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, y a IBERIA, LINEAS DE ESPAÑA, S.A., una multa de SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,452.17), equivalentes a veinticuatro meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 9.25% y el 12.25% respectivamente, dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que las proveedoras *devuelvan lo pagado*. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y con base a los comprobantes de pago, este Tribunal tiene indicios que la proveedora redimió un bono por un monto equivalente a \$2,168.31 dólares a favor de la hija del consumidor (f. 87), siendo pertinente entonces **ordenar** a las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. e IBERIA, LINEAS, AEREAS DE ESPAÑA, S.A., **devolver** al consumidor la cantidad de **DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$2,856.04), en concepto de la diferencia del monto total pagado inicialmente por el consumidor por los servicios de transporte aéreo que no le fueron prestados, menos el bono que

presuntamente fue redimido para boletos a favor de la hija del denunciante, conforme a la prueba que consta agregada al presente expediente administrativo sancionador.

XI. DECISIÓN

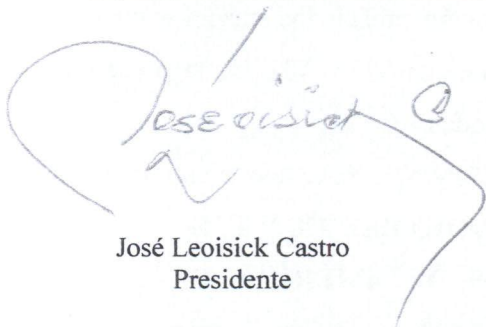
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras b), e i), 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., con la cantidad de **CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTISIETE DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,627.15)**, equivalentes a dieciocho meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Sanciónese* a la proveedora IBERIA, LINEAS, AEREAS DE ESPAÑA, S.A., con la cantidad de **SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,452.17)**, equivalentes a veinticuatro meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a las proveedoras GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V. e IBERIA, LINEAS, AEREAS DE ESPAÑA, S.A., *devolver* al señor _____ la cantidad de **DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,856.04)**, en concepto de la diferencia del monto total pagado inicialmente por el consumidor por los servicios de transporte aéreo que no le fueron prestados, menos el bono que presuntamente fue redimido para boletos a favor de la hija del denunciante, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

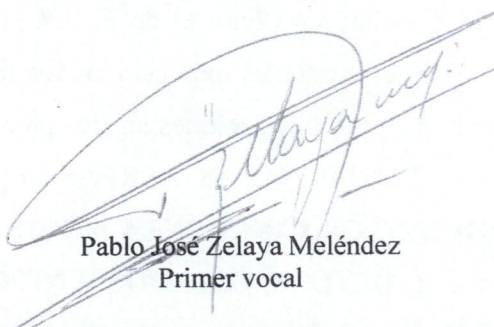
Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará**

la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

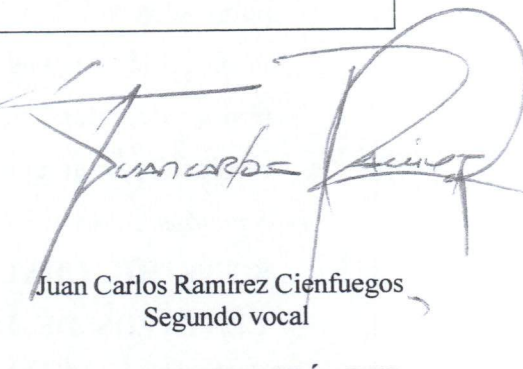
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor, para los efectos legales que estimen convenientes.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



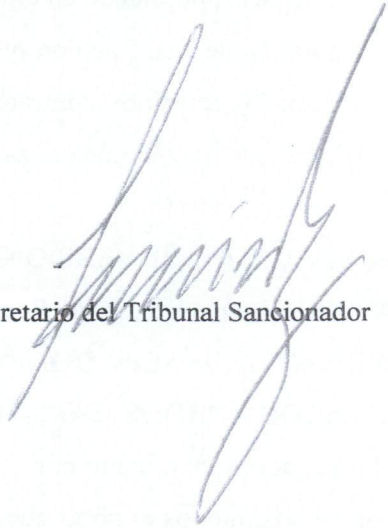
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

MP



Secretario del Tribunal Sancionador